

	Nusantara Journal of Multidisciplinary Science	
	Vol. 3, No. 7, Februari 2026 Hal 1042-1045	E-ISSN : 3024-8752 P-ISSN : 3024-8744
	Site : https://jurnal.intekom.id/index.php/njms	

Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Mamosalato Kabupaten Morowali Utara

Adi Siswanto¹

¹Program Studi Administrasi Pemerintahan, Politeknik Lembaga Pendidikan Dan Pengembangan Profesi Indonesia Makassar,
Makassar, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Januari 15, 2026

Revised Januari 20, 2026

Accepted Februari 7, 2026

Kata Kunci:

Kompetensi ASN,
Pelayanan Publik,
Aparatur Sipil Negara,
Pemerintah Kecamatan

Keywords:

*ASN Competence,
Public Service Delivery,
State Civil Apparatus,
Sub-District Government*

ABSTRAK

Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan faktor penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, khususnya di tingkat pemerintahan kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Mamosalato, Kabupaten Morowali Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Informan penelitian terdiri atas aparatur Kantor Camat Mamosalato dan masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi ASN dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Mamosalato secara umum sudah cukup baik, terutama pada aspek kompetensi teknis dan sosial kultural. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, khususnya pada kompetensi manajerial yang berkaitan dengan pengelolaan waktu dan koordinasi kerja. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi ASN melalui pelatihan berkelanjutan dan penguatan manajemen pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

ABSTRACT

The competence of the State Civil Apparatus (ASN) is a crucial factor in supporting the delivery of high-quality public services, particularly at the sub-district level as the frontline of government service provision to the community. This study aims to analyze the competence of the State Civil Apparatus in the delivery of public services at the Mamosalato Sub-District Office, North Morowali Regency. This research employed a qualitative approach with a descriptive design. The research informants consisted of civil servants at the Mamosalato Sub-District Office and members of the community as service users. Data were collected through interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The findings indicate that the competence of the State Civil Apparatus in the delivery of public services at the Mamosalato Sub-District Office is generally adequate, particularly in terms of technical and socio-cultural competencies. However, several challenges remain, especially in managerial competencies related to time management and work coordination. Therefore, efforts to enhance ASN competence through continuous training and the strengthening of service management are necessary to improve the quality of public service delivery.

This is an open access article under the [CC BY](#) license.



Corresponding Author:

Adi Siswanto
Program Studi Administrasi Pemerintahan, Politeknik Lembaga Pendidikan Dan Pengembangan Profesi
Indonesia Makassar,
Makassar, Indonesia
Email: adisiswanto89@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan umum. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kapasitas dan kompetensi aparatur yang menjalankannya, khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelaksana kebijakan dan penyedia layanan di tingkat pemerintahan terdepan [6], [11]. Pemerintah kecamatan memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan publik karena berhadapan langsung dengan masyarakat dalam berbagai urusan administrasi dan pelayanan dasar [1]. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, kompetensi ASN menjadi faktor kunci dalam memastikan pelayanan publik berjalan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat [2], [3]. Kompetensi ASN tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam melaksanakan tugas, tetapi juga kompetensi manajerial dan sosial kultural yang mendukung profesionalisme aparatur dalam berinteraksi dengan masyarakat [4]. Regulasi nasional tentang ASN menegaskan bahwa pengembangan kompetensi aparatur merupakan prasyarat penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas [7], [10].

Namun demikian, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama yang berkaitan dengan kualitas kompetensi aparatur. Beberapa permasalahan yang sering dijumpai antara lain keterbatasan penguasaan teknis pelayanan, kurang optimalnya koordinasi kerja, serta lemahnya kemampuan manajerial dalam mengelola waktu dan beban kerja [5]. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik dan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah [11].

Kantor Camat Mamosalato, Kabupaten Morowali Utara, sebagai salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik, tidak terlepas dari tantangan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam mengenai kompetensi ASN dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Mamosalato. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia sektor publik serta menjadi bahan pertimbangan praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi peningkatan kompetensi ASN dan perbaikan kualitas pelayanan public.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara komprehensif berdasarkan realitas empiris yang terjadi di lapangan [6].

Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Mamosalato, Kabupaten Morowali Utara pada tahun 2025. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan

terdiri atas Camat Mamosalato, Sekretaris Camat, ASN yang terlibat langsung dalam pelayanan publik, serta masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang lazim digunakan dalam penelitian kualitatif [6]. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Mamosalato memiliki peran penting dalam menentukan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kompetensi ASN dalam penelitian ini dianalisis melalui tiga dimensi utama, yaitu kompetensi teknis, kompetensi manajerial, dan kompetensi sosial kultural sesuai dengan standar kompetensi jabatan ASN [10].

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kompetensi teknis ASN di Kantor Camat Mamosalato secara umum telah berjalan cukup baik. ASN telah memahami tugas dan fungsi pelayanan administrasi dasar, seperti pengurusan surat keterangan, pelayanan kependudukan, serta pelayanan administratif lainnya. Aparatur juga menunjukkan kemampuan dalam menerapkan prosedur pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis ASN mendukung kelancaran proses pelayanan publik, khususnya dalam aspek ketepatan prosedur dan kejelasan informasi layanan, sebagaimana dijelaskan dalam konsep manajemen kinerja sektor publik [3].

Namun demikian, hasil penelitian juga menemukan bahwa kompetensi teknis ASN masih menghadapi beberapa keterbatasan, terutama terkait dengan pemanfaatan teknologi administrasi dan kecepatan pelayanan. Beberapa aparatur masih mengalami kesulitan dalam penggunaan perangkat pendukung pelayanan berbasis digital yang berdampak pada lamanya waktu penyelesaian layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi teknis ASN masih diperlukan dalam menghadapi tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks dan berbasis teknologi [1].

Pada aspek kompetensi manajerial, hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi ini belum sepenuhnya optimal. Koordinasi antar aparatur dalam pelaksanaan pelayanan publik masih belum berjalan secara maksimal, khususnya dalam pengaturan waktu pelayanan dan pembagian tugas. Beberapa informan masyarakat menyampaikan bahwa pelayanan terkadang mengalami keterlambatan akibat kurangnya pengelolaan waktu dan antrean pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi manajerial ASN memiliki peran penting dalam efektivitas organisasi publik dan kualitas layanan [5], [12].

Kompetensi sosial kultural ASN di Kantor Camat Mamosalato menunjukkan hasil yang relatif baik. Aparatur umumnya bersikap ramah, sopan, dan komunikatif dalam melayani masyarakat. ASN juga dinilai mampu menyesuaikan diri dengan kondisi sosial dan budaya masyarakat setempat sehingga interaksi antara aparatur dan masyarakat dapat terjalin dengan baik. Sikap pelayanan yang humanis ini sejalan dengan paradigma *New Public Service* yang menekankan orientasi pelayanan kepada masyarakat [11].

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kompetensi ASN secara umum sudah cukup mendukung penyelenggaraan pelayanan publik, masih terdapat aspek kompetensi yang perlu diperkuat, khususnya pada kompetensi manajerial dan penguasaan teknologi pelayanan. Kompetensi ASN yang belum optimal berpotensi menghambat efektivitas pelayanan publik dan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat [2]. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi ASN perlu dilakukan secara berkelanjutan dan terarah melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia aparatur.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan para ahli administrasi publik yang menekankan bahwa kompetensi aparatur merupakan faktor utama dalam menentukan kinerja pelayanan publik [6],

[11]. ASN yang memiliki kompetensi teknis, manajerial, dan sosial kultural yang baik akan mampu memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pengembangan kompetensi ASN menjadi kebutuhan strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan kecamatan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Mamosalato, Kabupaten Morowali Utara. Kompetensi ASN menjadi faktor penentu dalam mendukung kelancaran, ketepatan, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kompetensi teknis ASN secara umum telah berjalan cukup baik, ditandai dengan pemahaman aparatur terhadap tugas dan prosedur pelayanan yang berlaku. ASN mampu melaksanakan pelayanan administrasi sesuai dengan standar operasional prosedur, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi dan kecepatan pelayanan. Pada aspek kompetensi manajerial, penelitian ini menemukan bahwa kemampuan pengelolaan waktu, koordinasi kerja, dan pengaturan pelayanan belum sepenuhnya optimal, sehingga berdampak pada efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara itu, kompetensi sosial kultural ASN menunjukkan hasil yang relatif baik, tercermin dari sikap pelayanan yang ramah, komunikatif, dan mampu menyesuaikan diri dengan kondisi sosial budaya masyarakat setempat.

Secara keseluruhan, kompetensi ASN di Kantor Camat Mamosalato telah mendukung penyelenggaraan pelayanan publik, namun masih diperlukan upaya peningkatan yang berkelanjutan, khususnya pada aspek kompetensi manajerial dan penguasaan teknologi pelayanan. Peningkatan kompetensi ASN diharapkan dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

REFERENSI

- [1] A. Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- [2] Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju, 2017.
- [3] Wibowo, *Manajemen Kinerja*, 5th ed. Jakarta: Rajawali Pers, 2019.
- [4] M. Spencer and S. Spencer, *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York, NY, USA: John Wiley & Sons, 1993.
- [5] S. P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- [6] A. R. Pasolong, *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [7] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Jakarta, 2014.
- [8] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Jakarta, 2009.
- [9] Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Jakarta, 2017.
- [10] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Menteri PANRB Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara, Jakarta, 2017.
- [11] A. Denhardt and J. Denhardt, *Public Service: Serving, Not Steering*, 4th ed. New York, NY, USA: Routledge, 2015.
- [12] B. G. Peters, *The Politics of Bureaucracy*, 7th ed. London, UK: Routledge, 2018